

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/1

Commune D'ORVAULT

DEPARTEMENT Loire-Atlantique	EXTRAIT DU PROCES-VERBAL DES DELIBERATIONS
ARRONDISSEMENT NANTES	CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE
CANTON SAINT-HERBLAIN II	25 juin 2026

L'an deux mil vingt-six le vingt-cinq juin, le Conseil d'administration du CCAS de la Commune d'ORVAULT s'est réuni en session ordinaire, au lieu habituel de ses séances, après convocation légale en date du dix-huit juin sous la présidence de Monsieur Damien LE, Vice-Président du CCAS.

Etaient présents :

M. Damien LE ROUX, Vice-président du CCAS
Mme Charline TANGUY, membre élu
Mme DREYFUS, membre élu,
Mme LOUBOUTIN, membre élu,
Mme Chantal LE MENELEC, membre nommé
Mme Aliette BERTHELOT, membre nommé
Mme Nathalie ENET, membre nommé
Mme Marie-Odile BAUDON-BELLEIL, membre nommé
M. Philippe DE RIVE, membre nommé
Mme Marie-Agnès RAHAL, membre nommé (arrivée à 19h30)

Nombre de membres
En exercice :14
Présents :12
Votants :13

Assistait également à la réunion :

M. Ulrich BREHERET, directeur de la cohésion sociale et directeur du CCAS
Mme Sabrina DESPORTES, responsable du service solidarité et adjointe au directeur de la cohésion sociale
M. Laurent DELBECQUE, Directeur Finances, Achat public et Performance

Absents excusés :

Mme Emmanuelle BETY, Vice-présidente déléguée du CCAS (donne procuration à M. LE ROUX)
Mme Stéphanie LEFEBVRE, membre élu, conseillère subdéléguée au bien-vieillir (donne procuration à Mme TANGUY)
M. Bernard GIUMELI, membre élu, conseiller subdélégué à la santé et à la prévention (donne procuration à Mme ENET)
M. Jean-Michel LAIR, membre nommé

Conformément à l'article R.123-23 du code de l'action sociale, Monsieur Ulrich BREHERET, Directeur à la cohésion sociale, a assisté à la séance et assuré le secrétariat.

13. Rapport d'activité 2025 du CLIC Orvault la Chapelle-sur-Erdre

Exposé

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/2

Le CLIC Orvault la Chapelle-sur-Erdre est un **guichet unique d'accueil de proximité dédié aux personnes âgées de 60 ans et plus** ainsi qu'à leur entourage, aux professionnels de la gérontologie et du maintien à domicile. Le CLIC assure des missions d'information et de coordination de proximité sur le territoire d'Orvault et de la Chapelle-sur-Erdre.

Autorisé depuis le 15 février 2016, le CLIC Orvault la Chapelle-sur-Erdre est un établissement et service social et médico-social (ESSMS). Les éléments principaux du rapport d'activité 2025 sont présentés ci-après.

I – ORGANISATION DU CLIC

L'équipe du CLIC se compose à ce jour d'une **coordinatrice responsable** à temps plein, d'une **évaluatrice** à temps plein, d'une **évaluatrice/assistante administrative** à temps plein et d'un temps **d'accueil téléphonique (numéro unique ; 0.3 ETP) pour un total de 0.3 ETP.**

EN 2025, le **poste d'assistante administrative du CLIC a évolué** pour pouvoir répondre à la demande et au besoin croissant d'aller-vers de la population âgée. L'agente assure dorénavant des évaluations à domicile et les missions administratives du service ont été rééquilibrées sur l'ensemble de l'équipe.

II – ACTIVITE DU CLIC

Le nombre de personnes accompagnées est en diminution par rapport à 2024 : 867 personnes ont contacté le CLIC en 2025 contre 961 en 2024, soit une diminution de 10% (551 personnes résidant à Orvault contre 635 en 2024). Le CLIC a cependant connu des hausses successives depuis plusieurs années. Cette évolution peut s'expliquer par une année « record » en 2024. Ainsi, les sollicitations varient d'une année sur l'autre entre 850 et 1000 demandes annuelles et restent sur un palier haut.

Le nombre de visites à domicile en augmentation : 602 visites à domicile ont été réalisées en 2025 (535 en 2024) sont 375 visites à domicile réalisées à Orvault contre 335 en 2024 (+12%). La demande d'aller-vers est croissante de la part des usagers du fait de leur nombre et de leur niveau de dépendance. La nouvelle organisation du CLIC a permis de proposer plus de visites à domicile aux usagers. De plus, il est à noter que les usagers du CLIC nécessitent un accompagnement plus important, soit plus de visites à domicile car les situations sont plus complexes.

Les évaluations financées par la CARSAT sont cette année encore en forte diminution (-24% en 2025). Le CLIC est conventionné avec la caisse de retraite pour effectuer des évaluations à domicile pour les bénéficiaires souhaitant mettre en place un service d'aide à domicile notamment. Cette évolution peu favorable aux bénéficiaires est liée au contexte de l'action sociale de la CARSAT qui a restreint les critères d'attribution, notamment celui des ressources. Cette modification engendre une baisse de recettes pour le CLIC.

—

III – SUIVI DE L'EVALUATION EXTERNE 2024

L'évaluation externe réalisée en 2024 avait formulé deux préconisations qui devaient être mises en œuvre par le CLIC :

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/3

Un travail a été mené avec le délégué à la protection des données afin de se mettre en conformité. Etant un critère impératif de l'évaluation externe, **un formulaire de recueil du droit à l'image** a été créé et sera remis à l'utilisateur lorsque nécessaire. Le **document individuel de prise en charge** (DIPC) a également été revu et a amené à la création d'un nouveau **formulaire de consentement** qui explique notamment la création d'un dossier informatique pour chaque usager et la possibilité que le CLIC prenne connaissance de documents administratifs pour effectuer certaines démarches.

Des séances **d'analyse de la pratique professionnelle** est désormais proposée à toutes les évaluatrices. Ces séances sont organisées par Nantes Métropole, comme pour les coordinatrices responsables, ce qui permet un partage d'expérience avec les autres agents des CLIC de la métropole nantaise.

IV – ANIMATION DU RESEAU PARTENARIAL

En 2025, le CLIC a participé à 18 réunions partenariales pour échanger sur des **situations individuelles** et une trentaine **d'instances partenariales**. Des partenaires se sont déplacés à Orvault et à la Chapelle-sur-Erdre pour rencontrer les agents du CLIC et échanger sur les missions respectives de chacun. Des visites d'établissement pour personnes âgées sont également organisées afin de pouvoir informer au mieux.

Par ailleurs, la **réunion partenariale annuelle du CLIC** (mars 2025) a réuni une cinquantaine de partenaires du réseau médicosocial du territoire. Une présentation de la Maison des Aidants de Nantes ainsi que des CMP d'EPSYLAN et de Beaumanoir a été réalisée. Un temps d'interconnaissance convivial s'est déroulé sous forme de jeu pour favoriser les échanges. La mission d'animation du territoire par le CLIC est très appréciée par les agentes et par les partenaires ; les échanges sont fluides et l'interconnaissance des missions permet une meilleure interpellation sur les situations des usagers.

Des ateliers d'aide aux aidants sont proposés aux orvaltais en partenariat avec la Maison des Aidants de Nantes. Un café d'échange avec une psychologue de la maison des aidants est proposé chaque trimestre et des intervenants sont conviés sur les autres temps (UDAF, yoga-sophrologie, art thérapie, etc...). La fréquentation est stable et les retours des aidants sont encourageants. La fréquentation moyenne par séance a été de 8 aidants en 2025.

—

V – PERSPECTIVES 2026

Le CPOM (convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens) 2023-2026 entre les CLIC de la métropole nantaise et Nantes Métropole arrivant à son terme fin 2026, des temps d'échanges et de travail seront organisés par Nantes Métropole en vue de la **préparation du prochain CPOM**. Des objectifs spécifiques au territoire pourront y être inscrits. La subvention versée à ce jour au CLIC Orvault la Chapelle-sur-Erdre est de 84 897€.

Suite à l'adhésion du CCAS d'Orvault à la solution régionale MSSanté par le Groupement e-santé fin 2025, une **messagerie sécurisée** MSSanté sera mise en place début 2026 afin de sécuriser les échanges entre professionnels dès lors que des informations à caractère sensible sont présentes.

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/4

Une **enquête de satisfaction** à l'attention des usagers du CLIC et des professionnels partenaires sera envoyée début 2026. Les résultats seront présentés au 1^{er} COPIL du CLIC avec le rapport d'activité 2025.

La **rencontre partenariale annuelle** sera organisée en février 2026 afin d'y célébrer les 10 ans de fonctionnement du CLIC Orvault la Chapelle-sur-Erdre. Des animations en lien avec cet anniversaire seront organisés.

Information

Le conseil d'administration du CCAS décide :

- **DE PRENDRE ACTE** du bilan d'activité 2025 du CLIC Orvault la Chapelle-sur-Erdre

Madame BAUDON-BELLEIL indique qu'elle a participé au dernier « Petit dej » de l'ASU et que ce temps avait été très instructif et permettait aux associations et aux professionnels de mieux se connaître et de mieux connaître les dispositifs.





RAPPORT D'ACTIVITE 2025

SOMMAIRE

PRESENTATION 1

I- IDENTITE DU CLIC 1

1- NIVEAU DE LABELLISATION 1

2- CADRE JURIDIQUE ACTUEL DU CLIC 1

3- TERRITOIRE D’INTERVENTION DU CLIC (CHIFFRES INSEE) 2

4- PARTICIPATION FINANCIERE DES COLLECTIVITES LOCALES..... 3

5- EVALUATION EXTERNE..... 4

II- MOYENS ET ORGANISATION DU CLIC 5

1- MODALITES D’ACCUEIL DU CLIC 5

 a) Jours et horaires d’ouverture de l’accueil 5

 b) Rendez-vous individuels..... 5

2- MOYENS MATERIELS 5

 a) Locaux 5

 b) Matériel 6

3- MOYENS HUMAINS..... 6

4- ARTICULATION DU CLIC AVEC LES CCAS 7

 a) Fonctionnement à Orvault : 7

 b) Fonctionnement à La Chapelle-Sur-Erdre : 8

5- ACCUEIL DE STAGIAIRE..... 8

III- QUELQUES DONNEES CHIFFREES 9

1- POPULATION TOTALE DES PERSONNES AGEES DE 60 ANS ET + (INSEE 2022) 9

2- EN SYNTHESE : CARTOGRAPHIE DE L’ACTIVITE DU CLIC..... 9

 a) Niveaux d’intervention 9

 b) Activité en 2025 10

3- REPARTITION MENSUELLE DU NOMBRE DE PERSONNES AIDEES..... 12

4- REPARTITION DU NOMBRE DE PERSONNES AIDEES PAR AGE 12

5- REPARTITION DU NOMBRE DE PERSONNES AIDEES PAR SEXE 13

6- REPARTITION DU NOMBRE DE PERSONNES AIDEES PAR GIR (GROUPE ISO RESSOURCE) 13

7- ORIGINE DE LA DEMANDE..... 14

8- CONNAISSANCE DU CLIC 15

9- TYPE D’HABITAT DES PERSONNES AIDEES 15

10- MODE DE VIE DES PERSONNES AIDEES 16

11- ORIGINE GEOGRAPHIQUE DES PERSONNES AIDEES 16

12- MODE D’ENTRETIENS REALISES POUR L’ENSEMBLE DES PERSONNES AIDEES..... 17

13- INFORMATIONS RETENUES POUR LES PERSONNES AGEES 18

14- EVALUATION CARSAT EN 2025..... 21

15- EVALUATION CMCAS EN 2024..... 22

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/7

IV- ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL	23
1- SITUATIONS COMPLEXES	23
a) Définition	23
b) Nombre de personnes en situation complexe accompagnées sur l'année	23
c) Demandes auprès du Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC)	24
2- INDICATEURS DE COORDINATION DE PROFESSIONNELS AUTOUR DE LA PERSONNE AGÉE	24
V- ANIMATION DU RESEAU DES PROFESSIONNELS	25
1- RENCONTRES PARTENAIRES	25
a) Partenaires privilégiés	26
b) Autres partenaires	26
2- RESEAU MEDICO-SOCIAL	26
3- PARTICIPATION DU CLIC A DES INSTANCES PARTENARIALES	27
VI- ACTIONS COLLECTIVES	27
1- ACTIONS PARTENARIALES	27
2- ACTIONS D'INFORMATION, DE PREVENTION ET DE SENSIBILISATION	28
a) Animation de la journée de clôture des ateliers d'aide aux aidants	28
b) Ateliers ASEPT	28
c) Présentation du CLIC au Café Parenthèse de La Chapelle-Sur-Erdre	28
CONCLUSION	29
ANNEXE 1 GLOSSAIRE	30
ANNEXE 2 GLOSSAIRE DES ACRONYMES	31
ANNEXE 3 PLAN D'ACTION SUITE A L'EVALUATION EXTERNE	32
ANNEXE 4 NOUVEAUX OUTILS DU LIVRET D'ACCUEIL	33

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/8

Présentation

La construction du rapport d'activité et les données demandées ont été validées par Nantes Métropole, de façon identique pour les 8 CLIC de la métropole nantaise.

I- Identité du CLIC

CLIC ORVAULT LA CHAPELLE-SUR-ERDRE

Adresse : 9 rue Marcel Deniau – CS 70616 44706 ORVAULT CEDEX

Téléphone : 02 51 78 32 12

Courriel : clic@mairie-orvault.fr

Courriel sécurisé : clicorvaultlachapellesurerdre@esantepdl.mssante.fr

Territoire d'intervention : communes d'Orvault et de la Chapelle-sur-Erdre

Date d'ouverture : 15 février 2016

1- Niveau de labellisation

Niveau Plénier : Niveau 3 de labellisation. Il s'agit du niveau le plus élevé de prestations pour un CLIC.

2- Cadre juridique actuel du CLIC

Le CLIC est rattaché au CCAS d'ORVAULT

N° SIRET 26440035900107

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CCAS

DCA2026M05N01-R1/9

	Titulaires	Suppléants		Titulaires	Suppléants
ORVAULT	Jean-Sébastien GUITTON Maire et Président du CCAS	Valérie DREYFUS Adjointe déléguée à la cohésion sociale (et Vice-Président du CCAS)	LA CHAPELLE-SUR-ERDRE	Laurence RANNOU Adjointe déléguée à la Solidarité et l'Action sociale	Laurent GODET Maire et Président du CCAS
	Brigitte RAIMBAULT Adjointe déléguée aux Seniors et à la Santé	Françoise NOBLET Conseillère municipale		Viviane CAPITAINE GUEVEL Conseillère municipale subdéléguée à la Solidarité, aux Seniors	Sylvie LAJEANNE Conseillère municipale
	Elodie RAGUIN Conseillère municipale	Maryse PIVAUT Conseillère municipale		Bénédicte DE LANTIVY Conseillère municipale	Christian GUILLEMINEAU Conseiller municipal

Un Comité de Pilotage (COPIL) a été constitué et a pour objectif de favoriser la gestion du CLIC sur les deux communes d’intervention.

2 COPIL ont lieu chaque année afin de présenter et décider des orientations à venir ainsi que des ajustements à réaliser :

- En avril-mai pour présenter le compte administratif et le rapport d’activité de l’année N-1
- En novembre-décembre pour présenter le budget prévisionnel de l’année N+1

3- Territoire d’intervention du CLIC (Chiffres INSEE)

ORVAULT	2016		2021		2022	
	sources INSEE	%	Sources INSEE	%	sources INSEE	%
Ensemble de la population	25 931	100	27 872	100	28 341	100
+ 60 ans	7 110	27,42	7 323	26,27	7 474	26,37

LA CHAPELLE- SUR-ERDRE	2016		2021		2022	
	sources INSEE	%	Sources INSEE	%	sources INSEE	%
Ensemble de la population	19 348	100	20 331	100	20 483	100
+ 60 ans	4 555	23,54	4 996	24,57	5 179	25,28



4- Participation financière des collectivités locales

Participations/Subventions 2025 en €		
Communes du CLIC	Orvault	50 287,81 €
	La Chapelle-Sur-Erdre	38 544,22 €
Nantes Métropole	84 897 €	
CARSAT	19 184 €	
CMCAS	402 €	
Total	193 315,03 €	

	Dépenses en €
Total	193 315,03 €

La participation des communes est un ratio du pourcentage d'habitants de + 60 ans de la commune et un pourcentage de la superficie de celle-ci. Ce ratio est calculé en septembre de chaque année en prévision du BP de l'année suivante. Les chiffres ci-dessous sont ceux de l'INSEE 2021.

	Population + 60 ans	%	Superficie ha	%
Orvault	7 323	59%	2 767	45%
La Chapelle	4 996	41%	3 342	55%
Total	12 319	100%	6 109	100%
Ratios (convention)	80%		20%	

Part Orvault	56,61%
Part La Chapelle	43,39%

5- Evaluation externe

Suite aux préconisations de l'évaluation qui a eu lieu en avril 2024, conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, l'équipe du CLIC a élaboré un plan d'actions pluriannuel 2024-2026 (cf ANNEXE 3).

Plusieurs axes de progrès ont été mis à jour et travaillé en 2025 :

- Des temps d'analyse des pratiques professionnelles pour les évaluatrices du CLIC sont désormais proposés 4 fois/an par Nantes Métropole ;
- Une fiche de recueil du droit à l'image (critère impératif) a été créée avec le délégué à la protection des données DPO de la ville d'Orvault ;
- Création d'un formulaire de consentement avec le DPO dans le cadre de la RGD ;
- Le document individuel de prise en charge a été rénové avec le DPO ;
- Une enquête de satisfaction à destination des usagers, de leurs aidants mais aussi des professionnels a été travaillée et sera envoyée début 2026.

Ces nouveaux documents/outils sont visibles en annexe de ce rapport (cf ANNEXE 4).

II- Moyens et organisation du CLIC

1- Modalités d'accueil du CLIC

a) Jours et horaires d'ouverture de l'accueil

Orvault	La Chapelle-Sur-Erdre
Accueil CCAS Du lundi au vendredi 8H30-12H30 et 13H45-17H30 sauf le mardi matin * Accueil physique et téléphonique par les agents d'accueil, puis orientation vers le service CLIC	Accueil CCAS Du lundi au vendredi 8H30-12H30 et 14H00-17H30 sauf le mardi matin * Accueil physique par les agents du Pôle Solidarités-CCAS, puis orientation vers le service CLIC

b) Rendez-vous individuels

Le CLIC propose 4 à 6 permanences hebdomadaires dans différents lieux : au CCAS d'Orvault, à l'Espace France Services de Plaisance à Orvault ou encore au CCAS de la Chapelle-sur-Erdre. Le service réalise également 16 visites à domicile par semaine (contre 14 auparavant) sur Orvault et la Chapelle-sur-Erdre.

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
PERMANENCES	1/quinzaine	1	3/quinzaine	1	1
VISITES A DOMICILE	4	4	2	6	/

2- Moyens matériels

a) Locaux

- Orvault :
 - A l'Hôtel de Ville (siège du CLIC) :
 - 1 bureau pour la coordonnatrice-évaluatrice
 - 1 bureau commun pour : l'évaluatrice et l'assistante administrative/évaluatrice

A France Service :

- 1 bureau partagé pour assurer les permanences
Avec équipement informatique et téléphonique

- La Chapelle-Sur-Erdre : 1 bureau partagé dans les locaux du CCAS avec équipement informatique et téléphone fixe au rez-de-chaussée.

Tous nos bureaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

b) Matériel

Le CLIC dispose de :

- 2 véhicules de service
Kilomètres parcourus sur l'année 2025 : 4360 km
- 3 téléphones portables (1 téléphone/évaluatrice)

Utilisation lors des visites à domicile pour contacter les partenaires sur place, être joignable par les agents d'accueil des communes, avoir le partage de réseau pour effectuer les évaluations CARSAT.

- 3 ordinateurs portables (1 portable/agent)

Utilisation tous les jours au bureau et lors des permanences et visites à domicile.

- Un logiciel métier DOMILINK CLIC
- Un accès à GLOBULE : application de correspondance instantanée entre professionnels médicaux, paramédicaux et médicosociaux
- Un espace dédié sur le site internet des 2 communes mis à jour par les agents des communes
- Depuis le 15/01/2025, une convention a été signée entre le Conseil Départemental 44, Nantes Métropole et le CLIC pour avoir un accès au progiciel SOLIS afin de pouvoir prendre connaissance des plans d'aide APA Allocation Personnalisée d'Autonomie des usagers accompagnés.

3- Moyens humains

Temps de travail ETP		Accueil téléphonique	Actions individuelles Evaluations à domicile/permanences + suivi	Actions partenariales	Réunions d'équipe Rencontres partenaires	Gestion administrative et budgétaire	Coordination Management
Fonction au CLIC	% ETP	%ETP	%ETP	%ETP	%ETP	%ETP	%ETP
Coordinatrice Evaluatrice Responsable	100%		60 %	5 %	15 %	15 %	5%
Evaluatrice	100%		80%	5%	10%	5%	
Assistante administrative et chargée d'accueil	100%		45%	10%	15 %	30 %	
Chargée d'accueil	30%	30%					

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/14

L'année 2025 a vu plusieurs changements en ressources humaines au sein du CLIC ;

- 0,3% ETP d'accueil téléphonique a été intégré au CLIC, assuré par les agents d'accueil du service Seniors et Santé d'Orvault.
- L'évolution du poste d'assistante administrative avec une partie de ses missions prises par de l'évaluation à domicile. Cette évolution fait suite au constat depuis plusieurs années d'un besoin croissant de visite à domicile.
- Ainsi, la gestion administrative du service a été rééquilibrée et certaines tâches ont été distribuées à l'évaluatrice et à la coordinatrice.

En 2025, le CLIC se compose donc de :

- Un poste de coordinatrice à temps complet pour assurer les missions de responsable, de coordination et d'évaluation des situations individuelles,
- Un poste d'évaluatrice à temps complet pour assurer les missions de coordination et d'évaluation des situations individuelles,
- Un poste d'assistante administrative/évaluatrice à temps complet pour assurer les missions de pré-diagnostic des situations, de coordination et d'évaluation des situations individuelles et de gestion administrative.
- Un poste de chargée d'accueil à 30% pour assurer les missions d'accueil téléphonique du numéro unique du CLIC ainsi que l'accueil physique sur le site de l'Hôtel de Ville d'Orvault.

Les agents d'accueil du CCAS de La Chapelle-sur-Erdre assurent également des premiers contacts téléphoniques et accueils physiques qui sont ensuite orientés vers les agents du CLIC.

4- Articulation du CLIC avec les CCAS

Le CLIC doit s'articuler avec les CCAS d'Orvault et de La Chapelle-Sur-Erdre et des temps d'échanges sont organisés.

Les organisations sont différentes sur chaque commune.

En 2025, 3 rencontres annuelles ont été organisées avec les élues référentes des 2 communes pour favoriser les échanges et préparer les COPIL.

a) Fonctionnement à Orvault :

Pour rappel, les agents du CLIC sont rattachés au CCAS d'Orvault.

- Temps d'échange avec les agentes d'accueil du service seniors et santé : 1 fois/trimestre.
- Réunion du service seniors et santé auquel le CLIC est rattaché : 1x/trimestre.

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/15

- Réunions d'encadrants de la Direction de la Cohésion Sociale (DICS) (pour la coordinatrice) : 4x/an.
- Séminaires de la Direction de la Cohésion Sociale (DICS) : 2x/an.
- Réunions d'encadrants de la Ville d'Orvault pour la coordinatrice : 2/an.
- Participation aux cafés d'échange destinés aux aidants de la Ville d'Orvault depuis septembre 2025. (1 café d'échange par trimestre)
- Participation au kiosque mobile afin de favoriser l'aller-vers (3x/an)

b) Fonctionnement à La Chapelle-Sur-Erdre :

Un agent du CLIC est présent chaque vendredi matin sur site et des passages réguliers ont lieu en semaine.

- 1 temps d'échange / an avec les agentes d'accueil du CCAS
- 1 temps d'échange / an avec la travailleuse sociale senior pour évoquer des situations individuelles
- Temps d'échange réguliers entre la coordinatrice CLIC et la chargée de mission seniors pour échanger sur le fonctionnement et les relations des services

Le CLIC est également sollicité par le CCAS pour des réunions et temps partenariaux concernant :

- la Ville Amie des Aînés,
- les rendez-vous d'Automne (semaine bleue),
- des temps destinés aux aidants : ateliers ressources et café parenthèse.

5- Accueil de stagiaire

Le CLIC a accueilli une stagiaire en Licence Professionnelle Intervention sociale, Accompagnement de publics spécifiques, Parcours : Responsable d'Actions Gériatriques de l'université de Brest pendant 6 semaines entre octobre 2025 et janvier 2026.

III- Quelques données chiffrées

1- Population totale des personnes âgées de 60 ans et + (INSEE 2022)

	Nombre	%
Population totale + 60 ans	12 654	100
60 – 74 ans	7 895	62.39
75 – 89 ans	4 260	33.67
90 ans et plus	499	3.94

Communes	Population Totale	Population 60 ans et +		60 à 74 ans	75 à 89 ans	90 ans et +
		Nombre	% de la population de la commune			
Orvault	28 341	7 474	26,38	4 496	2 668	310
La Chapelle-sur-Erdre	20 483	5 179	25,28	3 398	1 592	189

La population totale des personnes âgées de plus de 60 ans est sensiblement la même que les données INSEE constatées pour l’année 2021.

Il est à noter une augmentation de 1.21% des personnes de + de 60 ans à Orvault et de 8.21% à la Chapelle sur Erdre depuis 2016, date d’ouverture du CLIC.

2- En synthèse : cartographie de l’activité du CLIC

Les niveaux d’intervention sont exprimés par dossier instruits au CLIC.

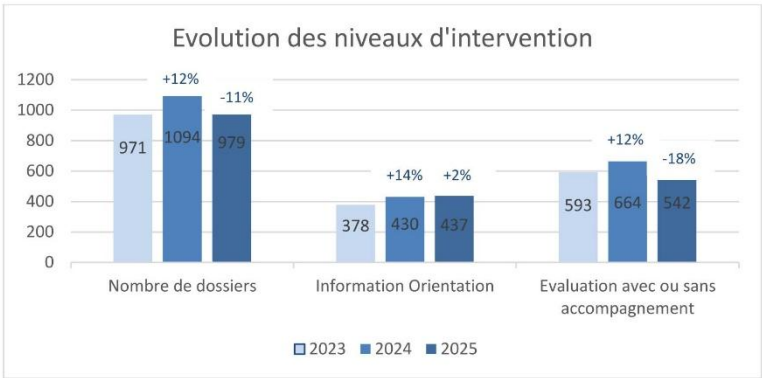
a) Niveaux d’intervention

Niveau 1 – Information et orientation

- 437 personnes ont fait l’objet d’un contact pour information sans évaluation, contre 430 en 2024.

Niveau 2 et 3 – Evaluation avec ou sans accompagnement

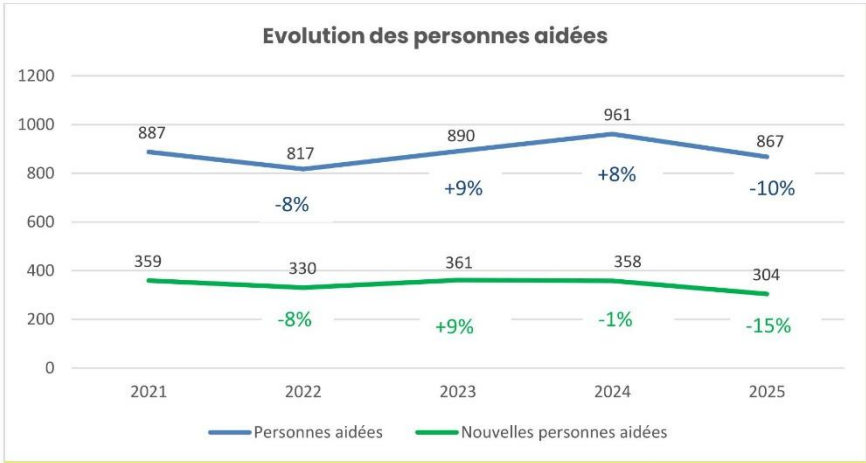
- 542 personnes ont fait l’objet d’une évaluation de leur situation en permanence ou en visite à domicile, contre 664 en 2024 (-18%).



Le nombre de dossiers ouverts (il peut y avoir plusieurs dossiers sur une même année pour un même usager) est en légère baisse du fait du nombre moins élevé de personnes aidées en 2025.

b) Activité en 2025

	Nombre	% de répartition de l'activité
Personnes aidées	867	100,00
dont nouvelles pers aidées	304	35,06
Nombre de personnes aidées par commune	Orvault : 551 La Chapelle-sur-Erdre : 302 Hors territoire – lien avec l'aidant : 14	63,55 34,83 1,62

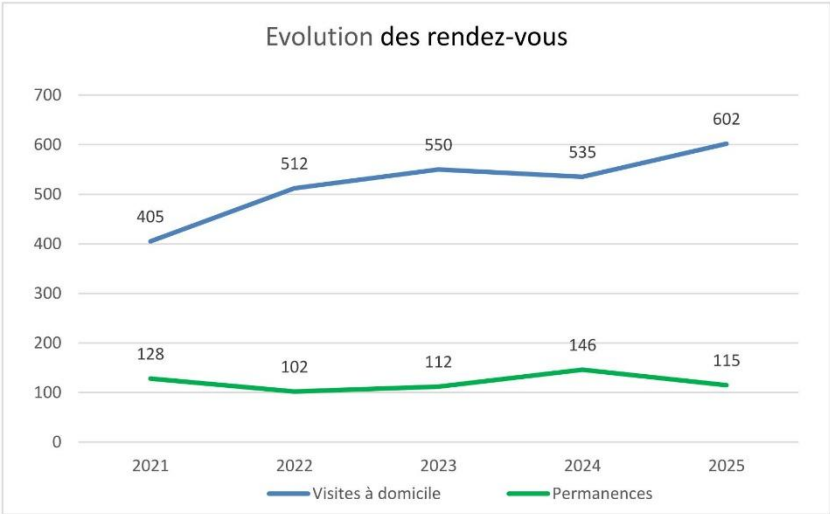


Depuis la fin de la crise sanitaire, le nombre de personnes aidées a augmenté chaque année ; toutefois en 2025 on note une légère baisse.

Ce nombre reste malgré tout dans une moyenne entre 800 et 900 personnes aidées par an, moyenne connue depuis 2021.

Le CLIC n’a pas forcément d’explication sur la diminution du nombre de personnes aidées en 2025 par rapport à 2024. Pour autant, on peut supposer que l’année 2024 a été une année « forte » en termes de demandes, que le dispositif du CLIC est connu par les usagers et que de ce fait les sollicitations peuvent varier d’une année à l’autre entre 800 et 1000 demandes annuelles avec une moyenne entre 800 et 900.

	Nombre
Entretiens téléphoniques	2789
Mails	4173
Visites à domicile	602
Visites sur les permanences	115
Visites sur site avec ou sans rdv	191
Dossiers (plusieurs dossiers possibles pour une même pers)	979
Situations complexes	47



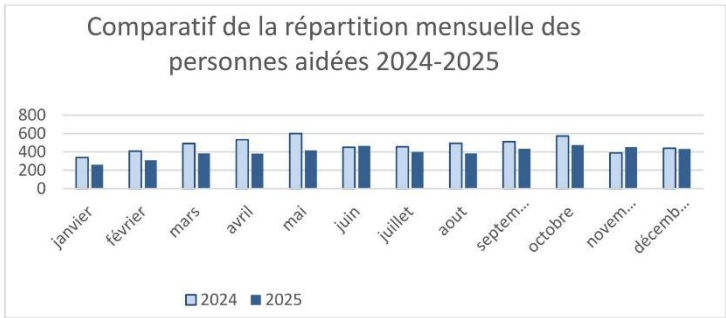
La nouvelle organisation du CLIC a permis de proposer un nombre de visites à domicile supérieur aux années précédentes (+67 sur l’année).

Une diminution du nombre de permanences est visible du fait d’une proposition accrue de VAD : les personnes aidées souhaitent de préférence rencontrer les professionnels à leur domicile (difficulté de mobilité, évaluation globale). La visite au domicile des usagers par les professionnels facilite l’évaluation globale des personnes en prenant en compte leur environnement quotidien. Cela permet également d’aller-vers et de rencontrer des personnes ne pouvant plus sortir de leur logement.

Il est à noter que cette nouvelle organisation a permis de rencontrer plus de personnes sur l’année (VAD et permanences comprises).

Sur l’année 2025, 35 VAD et 7 permanences ont été annulées ou reportées du fait d’hospitalisation, décès, indisponibilité de l’aidant. Ce nombre est assez important pour être remarqué.

3- Répartition mensuelle du nombre de personnes aidées



La répartition mensuelle du nombre de personnes aidées est fluctuante et non représentative d’une année sur l’autre.

4- Répartition du nombre de personnes aidées par âge

Age	Nombre	%
Personnes de 60 à 74 ans	129	14.9
Personnes de 75 – 89 ans	550	63.4
Personnes de 90 ans et +	184	21.2
Non renseigné (cf définition de personne aidée)	4	0.5
Total de personnes aidées	867	100.00

La majorité des personnes âgées qui s’adresse au CLIC a plus de 75 ans, ce qui correspond à l’âge du début de perte d’autonomie.

5- Répartition du nombre de personnes aidées par sexe

Sexe	Nombre	%
Féminin	596	68.74
Masculin	271	31.26

Sexe	+ 60 ans sur la commune ORVAULT		+ 60 ans sur la commune LA CHAPELLE SUR ERDRE	
	Nombre	%	Nombre	%
Féminin	4267	57.08	2789	53.85
Masculin	3208	42.92	2390	46.15

INSEE 2022

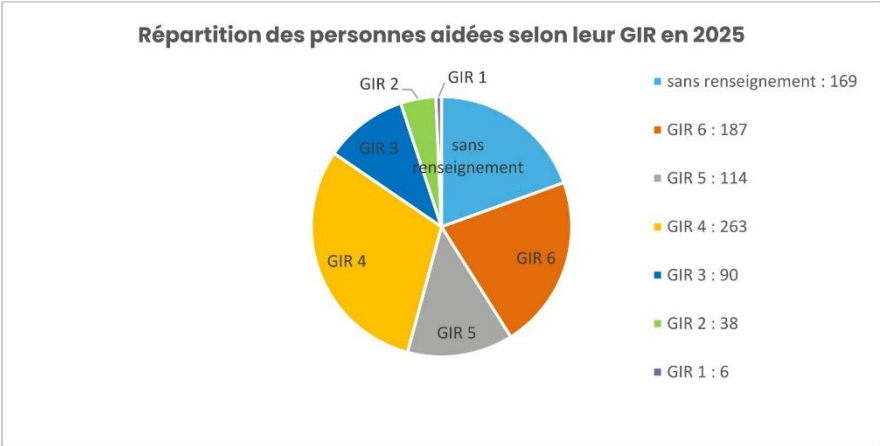
Environ 2/3 des demandes concernent des femmes. La population féminine des 2 communes se situe plutôt entre 53 et 57% ce qui montre que les femmes sont plus enclines de manière générale à venir demander de l’aide aux professionnels.

6- Répartition du nombre de personnes aidées par GIR (Groupe Iso Ressource)

La grille Aggir (Autonomie Gérontologie Groupe Iso Ressources) est utilisée pour évaluer le niveau de perte d’autonomie d’une personne âgée.

En fonction de son GIR, elle peut percevoir des aides financières différentes (allocation personnalisée d’autonomie (APA), caisses de retraite, …)

Les agents du CLIC évaluent le GIR pour une grande partie des personnes accompagnées, ce chiffre est enregistré dans le logiciel métier afin de suivre l’évolution de l’autonomie des personnes accompagnées.



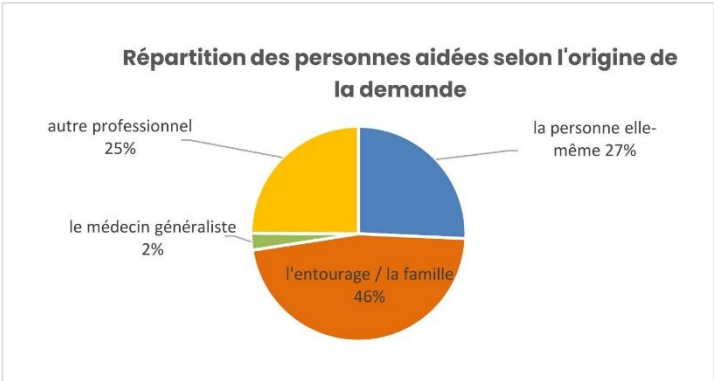
Le graphique montre la répartition des groupes GIR en fonction du nombre de dossiers instruits (867 en 2025).

La répartition est sensiblement la même qu'en 2024.

La majorité des personnes suivies sont en GIR 4, 5 ou 6 (65%). Ce chiffre est en corrélation avec le motif d'interpellation du CLIC à savoir la mise en place d'aide à domicile et les demandes financières.

7- Origine de la demande

		Effectifs 2025	%	Effectifs 2024	Evolution 2024 - 2025
Nombre total de personnes âgées aidées		867	100	961	-10%
Type d'interlocuteur	la personnes âgée	223	26	258	-14%
	l'entourage / la famille	406	47	445	-9%
	un médecin généraliste	22	2	16	+38%
	un professionnel	216	25	242	-11%



L'entourage de la personne âgée est le relais principal de première demande auprès du CLIC.

Également, l'entourage professionnel est toujours un relais important des usagers vers le CLIC. A noter une augmentation des sollicitations par les médecins traitants

qui peut s’expliquer par le travail de partenariat effectué par l’équipe ces dernières années auprès des professionnels de santé.

8- Connaissance du CLIC

		Effectifs 2024	Effectifs 2025
Nombre total de personnes âgées aidées		961	867*
Orientées par	déjà connues	363	365
	un médecin généraliste	45	55
	un autre professionnel de santé (infirmiers, kiné, SSIAD, ESA, EMGT, CMP...)	267	241
	un établissement d'hébergement (temporaire, EHPAD, ...)	10	5
	un établissement de soins	12	8
	un professionnel d'un service social	11	13
	un professionnel d'un service à la personne	12	6
	mairie, CCAS, élus	73	43
	autres CLIC	7	3
	suite à une action collective	/	1
	autres associations, bouche à oreille	10	8
	presse, brochures, bulletins municipaux	8	7
	relation familiale	37	30
	autre dispositif (ex : coordonnateur DAC, Divadom...)	14	12

* 70 usagers n’ont pas informé le CLIC de la source qui leur ont permis de connaître le CLIC.

42% des personnes qui ont fait appel au CLIC en 2025 avaient déjà interpellé le service les années passées. Les usagers et leurs entourages ayant bénéficié d’un accompagnement ont donc bien identifié le CLIC comme service ressource.

9- Type d’habitat des personnes aidées

		Effectifs
Nombre total de personnes âgées aidées		867*
▪ A domicile		861
dont environnement à risque (cf glossaire pour définition)		3
locataire		191
propriétaire		628
hébergement par la famille, usufruitier		36
non renseigné		36

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/23

▪ En établissement type EHPAD	7
▪ En habitat intermédiaire (résidence service, résidence autonomie, colocation, ...)	24
▪ Autre (SDF, gens du voyage...)	1

**certaines personnes ont pu occuper différents types d'habitat au cours du suivi.*

Les personnes interpellant le CLIC vivent majoritairement à domicile ce qui coïncide avec les missions du CLIC.

10- Mode de vie des personnes aidées

	Effectif 2025	%	Effectifs 2024
Nombre total de personnes âgées aidées	867*		961*
vit seul	406	45	475
vit en couple	407	45	440
vit avec un ascendant	3		2
vit avec un descendant	47		43
vit en collectivité	22	5	22
autre	8**		8**
non renseigné	4		4

**certaines personnes ont pu avoir un mode de vie différent au cours de l'année (veuvage, arrivée ou départ d'un enfant...)*

***ce chiffre représente les personnes qui vivent avec leur fratrie par exemple*

La majorité des personnes aidées vivent à domicile seule ou en couple.

11- Origine géographique des personnes aidées

		Effectifs	%
Nombre total de personnes âgées aidées		867	100
Communes sur le territoire du CLIC	ORVAULT	551	63,6
	LA CHAPELLE-SUR-ÉRDRE	302	34,8
Communes du 44 hors territoire du CLIC	NANTES	4	
Hors 44	BELLE ÎLE EN MER	1	
	CHOLET	1	
	GOUSSINVILLE	1	
	LA NOUAILLE	2	
	PUY LAURENS	1	

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/24

	SEVRE	1	
	VILLERS TOURNELLE	1	
Sans Renseignement		2	

Les 14 demandes hors territoire du CLIC correspondent à des demandes d'enfants ou de l'entourage résidant Orvault ou la Chapelle-Sur-Erdre souhaitant que leur proche vienne résider sur leur commune.

63.6% des personnes aidées par le CLIC vivent sur la commune d'Orvault et 34.8% sur la commune de la Chapelle-sur-Erdre.

12- Mode d'entretiens réalisés pour l'ensemble des personnes aidées

Mode d'entretiens	Effectifs	%	Evolution 2024-2025
Nombre total d'entretiens	10 406	100,00	-7%
Téléphone	4 806	46,18	-11%
Echange	2 017		-22%
Entretien téléphonique	2 789		-1%
à Orvault	1 900		+5%
à La Chapelle sur Erdre	889		-12%
Courrier (émis/reçus)	218	2,09	-2%
Courriel	4174	40,11	-2%
Visite au CLIC : déplacements de personnes sans rendez-vous	191	1,84	-12%
à Orvault	158		
à La Chapelle-Sur-Erdre	33		
Permanences sur rendez-vous	115	1,11	-21%
à Orvault	81		
	64 au Bourg		
	17 à Plaisance		
à La Chapelle-Sur-Erdre	34		
Visite à domicile	602	5,78	+13%
à Orvault	375		+12%
à La Chapelle-Sur-Erdre	227		+14%
Réunion de concertation	7	0,06	-25%
à Orvault	4		
à La Chapelle-Sur-Erdre	3		

Le nombre d’entretiens a diminué en 2025 ce qui s’explique par la légère diminution des personnes accompagnées.

La majorité des entretiens se déroulent par téléphone (46%) ou par mail (40%). Les échanges téléphoniques sont souvent préférés par les usagers et leur entourage familial.

Malgré la baisse globale des personnes aidées (-10%) et des entretiens (-7%), le nombre de visites à domicile est en augmentation : +13%. Cela a été possible du fait de la réorganisation interne et de l’évolution des missions d’une agente.

Nous pouvons en déduire que les situations individuelles nécessitent de plus en plus d’accompagnement par les professionnels du CLIC, donc que les situations se compliquent.

Le nombre de permanences est en diminution du fait de la perte d’autonomie des personnes et de la nécessité d’élaborer une évaluation globale à domicile.

13- Informations retenues pour les personnes âgées

Motif du contact		Effectifs	%
Nombre total de personnes âgées aidées (rappel)		867	
Nombre total de sujet de demande		6 423	100%
Accès aux droits	Accès aux droits	2066	32%
	APA	954	
	Evaluation PAP Carsat	212	
	Aide financière (ONAC, caisse de retraite, allocation logement, chèque sortir + ...)	351	
	Aide et protection juridique (mesure de protection, signalement)	280	
	Aide et information administrative (ASPA)	79	
	Handicap	83	
	Fiscalité (déduction d’impôts, taxe foncière, ...)	54	
	Evaluation PAP autres (CMCAS...)	10	
	Aide et protection sociale (sécurité sociale, mutuelle santé)	25	
	CESU	12	
	Protection contre la maltraitance	6	

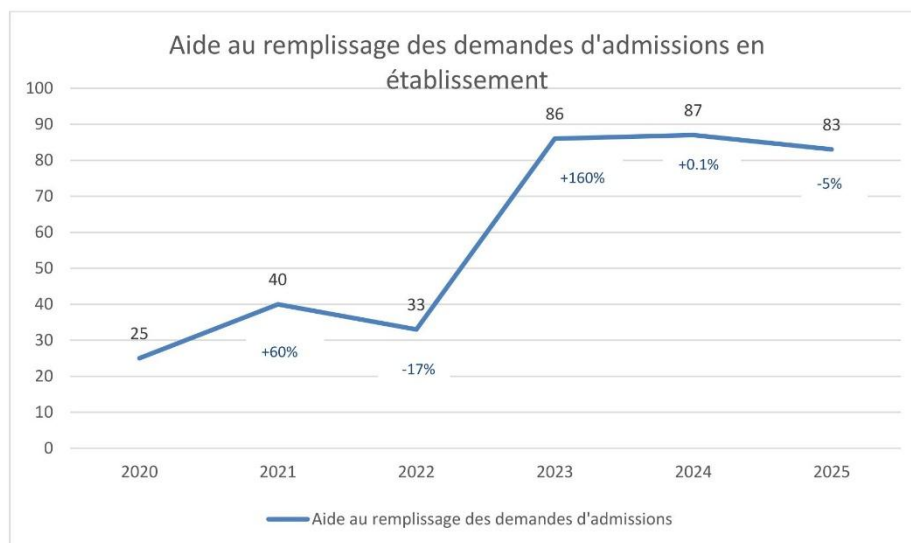
Motif du contact		Effectif	%
Vie à domicile	Vie à domicile	2451	38%
	Aides à domicile	1109	
	Téléassistance	282	
	Aide aux aidants	264	
	Sortie d'hospitalisation	167	
	Portage de repas	168	
	Adaptation au logement, matériel médical, aides techniques	173	
	Isolement social	46	
	Transports	98	
	Inclusion DAC	51	
	Logement (recherche, accès....)	51	
	Loisirs	16	
	Multi-services (gardiennage d'animaux, jardinage, bricolage)	5	
	Travaux d'amélioration confort (SLIME ou autre)	16	
	Écoute et soutien (de 1 ^{er} niveau) => distinction de soutien psy	4	
	Garde de nuit	1	
Structure d'accueil pour PA	Structure d'accueil pour PA	930	15%
	Hébergement permanent (EHPAD)	624	
	Habitat intermédiaire (résidence service, autonomie, colocation, ...)	114	
	Hébergement temporaire	125	
	Accueil de jour	85	
	Accueil familial de jour ou de nuit	3	
Actions collectives		1	
Offre de soins	Offre de soins	718	11%
	Soins à domicile (SSIAD, infirmières, ESA)	284	
	Services hospitaliers (HAD, convalescence)	121	
	Médecins généralistes	116	
	Soutien psychologique	135	
	Consultations gériatriques	47	
Prévention santé		15	
Renseignements sur le CLIC (horaires d'ouvertures, accès, lieu d'accueil...)		236	4%

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

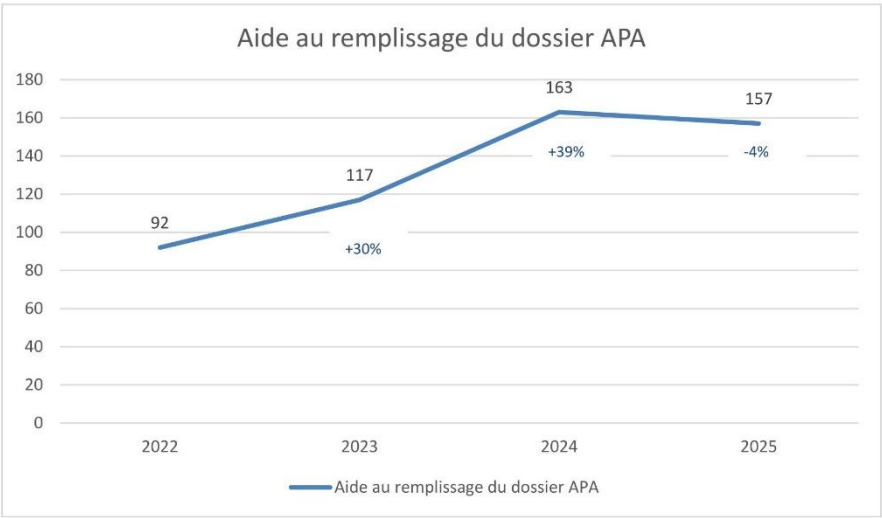
DCA2026M05N01-R1/27

Il semble important de retenir pour l'année 2025 :

- Les demandes principales concernent :
 - les informations autour des services d'aide à domicile et des aides financières en lien
 - les demandes autour des structures d'hébergement, notamment en EHPAD et les demandes d'accompagnement sur le site ViaTrajectoire.fr.
- L'augmentation des demandes en lien avec les transports (probablement dû à la mise en place du service de transport solidaire Voitur'âge sur la commune d'Orvault.)
- La diminution des demandes en lien avec les évaluations CARSAT et autres (dû à l'évolution des critères d'attribution)
- L'augmentation importante des demandes autour des mesures de protection
- L'augmentation des demandes de soutien psychologique.



Suite au déploiement de la plateforme numérique ViaTrajectoire.fr courant 2022, les accompagnements pour une aide à des inscriptions EHPAD ou hébergement temporaire ont fortement augmenté en 2023 et sont stables depuis. La fracture numérique se fait ressentir lorsque les démarches dématérialisées sont imposées autant pour les personnes accompagnées que pour leurs aidants.

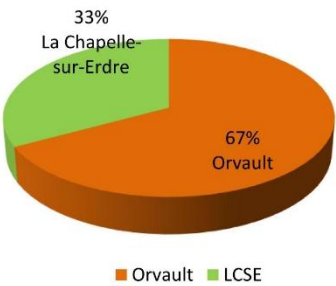


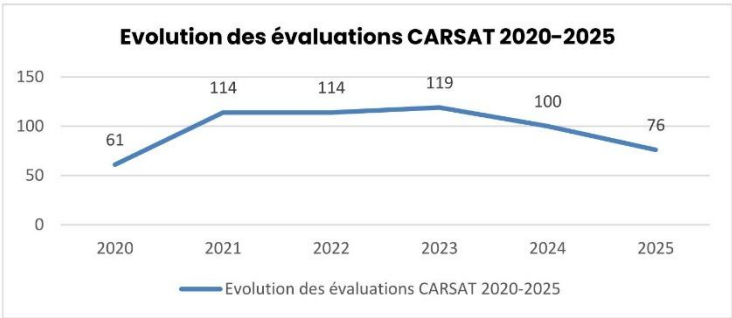
L’accompagnement au remplissage du dossier d’APA (allocation Personnalisée d’Autonomie) a fortement augmenté en 2024 suite au nouveau CERFA et reste toujours conséquent, en lien avec la démographie et la perte d’autonomie des personnes aidées par le CLIC.

14- Evaluation CARSAT en 2025

Le CLIC et la CARSAT ont une convention commune pour que le CLIC réalise les visites d’évaluation de plans d’aide personnalisés pour les retraités bénéficiaires.

Répartition des évaluations CARSAT sur le territoire du CLIC





76 évaluations CARSAT ont été réalisées à domicile en 2025, contre 100 en 2024.

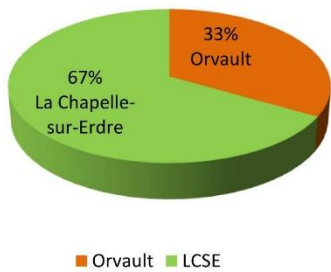
Cette diminution s’explique par une réévaluation des critères d’attribution des aides par la CARSAT des Pays de la Loire à l’été 2025 avec l’exclusion des tranches avec des revenus confortables voire élevés.

Afin de compenser la fin de prise en charge de tranches des revenus élevés, la CARSAT a mis en place des « évaluations conseils ». Cela permet d’effectuer une évaluation globale des besoins et d’orienter l’usager vers les structures et dispositifs existants sans toutefois bénéficier d’une aide financière.

15- Evaluation CMCAS en 2024

Depuis le 01/01/2024, le CLIC, la CMCAS (caisse de retraites des retraités de l’énergie) et Nantes Métropole ont une convention pour que le CLIC réalise les visites d’évaluation de plans d’aide personnalisés pour les retraités bénéficiaires.

Répartition des évaluations CMCAS sur le territoire du CLIC



DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/30

3 évaluations CMCAS ont été réalisées à domicile en 2025 contre 14 en 2024. Les plans d'aide des bénéficiaires ont une durée de 24 mois et les renouvellements ont débutés en 2024 donc les évaluations peuvent être fluctuantes d'une année sur l'autre.

IV- Accompagnement individuel

1- Situations complexes

a) Définition

Est définie comme complexe, une situation qui implique plusieurs intervenants avec un besoin de suivi dans la durée.

Plusieurs critères sont pris en compte : manque de contacts familiaux, pathologies multiples (troubles psychologiques, alcoolisme...), isolement, difficulté pour les professionnels à passer le relais, notion d'urgence (suspicion de maltraitance ou maltraitance avérée), contexte environnemental difficile, refus d'accompagnement et/ou déni de se faire accompagner.

b) Nombre de personnes en situation complexe accompagnées sur l'année

Il a été comptabilisé 47 situations complexes en 2025, contre 57 en 2024.

Les situations dites complexes nécessitent un temps de coordination conséquent du fait de l'accompagnement de l'utilisateur et de ses proches mais aussi des échanges pluri-partenariaux nombreux.

L'appréciation de la complexité reste subjective malgré sa définition. En 2025, l'équipe du CLIC est restée vigilante notamment lors des réunions d'équipe pour qualifier la complexité des situations. Il est à noter une diminution de 17% des situations complexes entre 2025 et 2024 malgré des chiffres de visites à domicile montrant une nécessité d'accompagnement accrue de certaines situations.

L'équipe du CLIC restera en alerte sur cette notion de complexité.

c) Demandes auprès du Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC)

10 nouvelles demandes ont été effectuées par le CLIC sur l'année 2025. Les délais de prises en charge par le DAC peuvent aller jusqu'à 6 mois. Parfois certaines des demandes effectuées par le CLIC ne sont plus d'actualités passé ce délai (entrée en EPHAD, décès, ...)

Au 31/12/2025, 7 situations connues du CLIC sont suivies par le DAC. 5 d'entre elles ont été prises en charge sur l'année 2025 et les deux autres sont antérieures.

Toutes les demandes effectuées par le CLIC ont été acceptées par le DAC. A noter toutefois le refus de prise en charge par une famille.

Au 31/12/2025, 5 demandes de prise en charge par le DAC sont encore en attente.

Le CLIC et le DAC sont en étroite collaboration concernant les situations accompagnées.

Le DAC sollicite également le CLIC pour les demandes d'autres professionnels pour des usagers de nos communes et peut demander au CLIC de procéder à une évaluation à domicile afin d'affiner l'orientation vers le DAC.

2- Indicateurs de coordination de professionnels autour de la personne âgée

Réunion de concertation pluriprofessionnelle autour d'une même personne aidée	7
Réunion de coordination (un ou plusieurs acteurs sur plusieurs situations)	17
Point secteur santé mentale CMP Beaumanoir	1

Réunion de concertation :

Pour les situations complexes ou compliquées, à la demande des partenaires, de la famille ou du CLIC, il est organisé des réunions de concertation pluriprofessionnelles. Ces rencontres peuvent avoir lieu au domicile de l'utilisateur ou dans les locaux du CLIC ou d'autres professionnels.

L'objectif est de favoriser les échanges entre professionnels, usagers et aidants autour d'une situation qui pose question et/ou entraîne des difficultés. De par leur caractère d'urgence ou de complexité, il est nécessaire de travailler en partenariat

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/32

dans une logique d'intervention de proximité coordonnée. Cette instance permet d'analyser la situation, d'évaluer les actions engagées et de les réajuster si nécessaire. L'enjeu consiste à proposer des réponses adaptées aux besoins de l'utilisateur dans la limite des moyens existants. Un compte-rendu est réalisé par le CLIC, envoyé aux partenaires et à l'entourage puis expliqué et transmis à l'utilisateur.

7 réunions de concertation ont été réalisées en 2025, comme en 2024, sur les thématiques suivantes :

- Coordination du maintien à domicile complexe (multiplicité des intervenants)
- Révision du plan d'accompagnement (aggravation de l'état de santé, défaillance de l'aidant)
- Epuisement de l'aidant, des professionnels
- Questionnement sur les limites du maintien à domicile
- Refus d'aide
- Isolement

Le nombre de réunions de concertation est stable. Le temps d'organisation, d'animation et de transcription/transmission est important pour les professionnelles du CLIC. Ces temps sont importants car ils permettent d'échanger avec l'utilisateur, ses aidants proches et professionnels sur la situation. Les échanges sont fréquents avec les partenaires et le CLIC reste très disponible pour les proches et les aidants des situations complexes.

V- Animation du réseau des professionnels

1- Rencontres partenaires

L'animation et le développement du réseau partenarial font partie intégrante des missions du CLIC.

Aussi, de nombreuses rencontres sont organisées en dehors des échanges quotidiens autour des situations accompagnées.

a) Partenaires privilégiés

Des réunions de coordination avec certains partenaires sont organisées régulièrement pour le suivi des situations individuelles communes, l’échange d’informations sur les fonctionnements mutuels et l’articulation entre professionnels. Ces temps d’échange sont toujours appréciés par les professionnels et l’équipe du CLIC, et participent à renforcer le partenariat.

Partenaires	Rencontres
ESA	3
DAC	2
CMP HERIC	2
CMP BEAUMANOIR	1
SSIAD ERDRE ET SEVRE	2
CONSEIL DEPARTEMENTAL UNITE PA-PH / SERVICE APA	4
SSIAD ORVAULT	2
AS CCAS LA CHAPELLE SUR ERDRE	1
AS CCAS ORVAULT	1

b) Autres partenaires

Le CLIC peut rencontrer des partenaires plus ponctuellement, à leur demande ou à l’initiative du CLIC.

- 3 établissements d’hébergement pour séniors,
- 1 structure d’aide à domicile,
- La CPTS à 2 reprises,
- L’UDAF – webinaire directives anticipées et personne de confiance,
- La Maison des Aidants à 3 reprises.

2- Réseau Médico-Social

La rencontre annuelle du réseau médicosocial organisée par le CLIC a eu lieu le 10 mars 2025 après-midi.
52 partenaires y ont participé. Le CLIC a proposé la présentation de plusieurs dispositifs : La maison de Aidants de Nantes, le CMP/SMV de Blain Epsylan et le CMP de Beaumanoir Nantes afin de mieux connaître et appréhender les missions de chacun.

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/34

Cette rencontre annuelle est appréciée des partenaires comme du CLIC notamment pour les temps d'informations et d'interconnaissance.

3- Participation du CLIC à des Instances partenariales

- Participation aux InterCLIC (1)
- Participation à des rencontres partenariales sur le sujet de l'Accueil Social Universel (3)
- Participation à des temps d'informations CARSAT (2)
- Participation à un temps de formation sur la grille AGGIR animé par le Conseil Départemental (1)
- Participation à des groupes de travail CARSAT pour évaluation conseil : 2
- Participation à la formation de l'aller-vers pour prévenir la perte d'autonomie, animée par la Conférence des financeurs (1)
- Participation aux ateliers participatifs Ville Amie des Aînés (2)
- Participation au colloque Personnes Handicapées Vieillissantes (1)
- Participation aux réunions de coordination des CLIC Métropolitains (5)
- Analyse de pratiques pour les coordinateurs responsables organisée par Nantes Métropole (4 + 1 temps de bilan)
- Analyse de pratiques pour les évaluateurs organisée par Nantes Métropole (2)

Ces temps de rencontre avec différentes instances sont nécessaires pour la connaissance des dispositifs et ressources du territoire.

VI- **Actions collectives**

1- Actions partenariales

Le CLIC participe régulièrement à des temps de rencontre et d'échange organisés par des professionnels du territoire destinés aux habitants. Ces temps permettent de faire connaître les agents du CLIC, les missions du CLIC mais aussi de partager l'expertise de la gérontologie.

- Présentation du CLIC aux aides-soignantes du SSIAD Orvault / Sautron
- Présentation des chèques autonomie auprès de France Services

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/35

- Intervention pour des internes de la Faculté de Médecine de Nantes

2- Actions d'information, de prévention et de sensibilisation

a) Animation de la journée de clôture des ateliers d'aide aux aidants

L'animation de la journée de clôture des ateliers d'aide aux aidants à Orvault a eu lieu le 3 juin 2025. Il s'agissait d'un temps convivial, afin d'échanger sur la programmation de l'année écoulée et des besoins/souhaits pour l'année à venir.

La coordinatrice du CLIC est en charge, en partenariat avec la Maison des Aidants de Nantes, de la programmation des ateliers à destination des aidants à Orvault les 1^{ers} mardis du mois de 14h15 à 15h45 d'octobre à juin.

b) Ateliers ASEPT

Des ateliers « nutrition » ont été proposés à Orvault du 6/11 au 18/12/25. Ces ateliers étaient complets avec 12 personnes inscrites.

c) Présentation du CLIC au Café Parenthèse de La Chapelle-sur-Erdre

Chaque année, un agent du CLIC participe au Café Parenthèse proposé par le CCAS aux aidants de la Chapelle-sur-Erdre. L'objectif est de présenter le CLIC et ses missions et d'échanger sur des thématiques apportées par les aidants : les aides financières, les solutions de répit, etc...

Conclusion

Le CLIC Orvault la Chapelle-sur-Erdre a connu en 2025 une légère baisse des personnes aidées. Malgré cela, l'activité est restée à un niveau élevé.

L'évolution du service, notamment des missions d'évaluation des usagers pour les 3 agentes, a permis une augmentation des possibilités de visites à domicile. De fait, le nombre de situations a été moindre mais pour autant les rendez-vous à domicile ont augmenté ce qui signifie le CLIC se rend à domicile plus souvent pour une situation donc que les usagers ont besoin de plus d'accompagnement. Les situations se compliquent et certaines nécessitent des rencontres régulières. La coordination demande plus de temps d'entretiens avec l'entourage et les professionnels. Les situations les plus complexes sont orientées vers le DAC.

L'accompagnement des aidants est également très prégnant dans l'activité du CLIC même s'il est peu quantifié. La santé mentale est un sujet récurrent aussi dans les accompagnements. Le partenariat avec les acteurs concernés est important.

Fin 2025, une messagerie sécurisée est en cours de mise en place afin que les échanges avec les partenaires médicaux notamment puissent être facilités.

Enfin, la mission d'animation du territoire par le CLIC est conséquente. Les rencontres et échanges sont fréquents et le CLIC est à l'écoute des interpellations et propositions de ses partenaires. La rencontre annuelle est appréciée, les professionnels sont nombreux à venir et échanger entre eux. Cette mission reste indispensable pour garantir un accompagnement optimal des personnes interpellant le CLIC et est reconduite chaque année.

ANNEXE 1 GLOSSAIRE

Personne aidée	Toute personne âgée pour laquelle un dossier a été ouvert, une évaluation faite avec ou sans accompagnement
Contact	Toute personne âgée pour laquelle un « simple » contact téléphonique ou physique a eu lieu mais sans ouverture de dossier ; ayant fait l'objet d'une information/orientation.
Dossier	Période durant laquelle on accompagne une personne pour une demande à un moment donné. Possibilité de plusieurs demandes pour une même personne. Un dossier est clôturé dans les cas suivants : amélioration de l'état de santé, déménagement, entrée définitive en établissement, décès, dossier traité, refus de la personne ou de l'entourage.
Entretien	Est considéré comme entretien tout contact ou lien <u>avec la personne aidée</u> , son entourage ou avec un professionnel quand cela concerne l'usager.
Situations complexes	Qui implique plusieurs intervenants avec un besoin de suivi dans la durée. Plusieurs critères sont pris en compte : manque de contacts familiaux, pathologies multiples (troubles psychologiques, addictions...), isolement, difficulté pour les professionnels à passer le relais, la notion d'urgence (suspicion de maltraitance ou maltraitance avérée), contexte environnemental difficile + refus d'accompagnement en critère supplémentaire
Réunion de coordination	Les réunions de coordination ont pour but de renforcer le partenariat déjà établi et de l'étendre afin de satisfaire au mieux l'accompagnement et le projet de vie des personnes âgées de plus de 60 ans. Elles concernent un ou plusieurs acteurs sur plusieurs situations. Les réunions de coordination professionnelle s'articulent autour de professionnels du sanitaire, du social et du médico-social.
Réunion de concertation	Les concertations ont pour but de favoriser l'échange et l'étude des situations qui posent des difficultés, de par leur caractère d'urgence ou de complexité, et ce dans une logique d'intervention de proximité coordonnée. Les concertations peuvent être mises en place à la demande de la personne elle-même et/ou de sa famille, ou des professionnels intervenants autour de la situation au quotidien. Les concertations réunissent, autant que possible, les trois groupes d'acteurs précédemment cités.
Environnement à risque	Domicile non adapté : qui ne permet pas à la personne de circuler librement et/ou de vivre correctement dans son logement compte tenu de son niveau de dépendance. Domicile insalubre : dont les « normes » d'hygiène peuvent être un obstacle au maintien à domicile.

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/38

ANNEXE 2 GLOSSAIRE DES ACRONYMES

VAD visite à domicile

DAC Dispositif d'Appui à la Coordination

ESA Equipe Spécialisée Alzheimer

CMP Centre Médico Psychologique

SSIAD Service de Soins Infirmiers à Domicile

CPTS Communauté Professionnelle Territoriale de Santé

CREAT Centre de Ressources et d'Expertise en Aides Techniques

EMGT Equipe Mobile Gériatrique Territorialisée

EHPAD Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

HAD Hôpital A Domicile

ESP CLAP Equipes de Soins Primaires Coordonnées Localement Autour du Patient

ANNEXE 3 PLAN D'ACTION SUITE A L'EVALUATION EXTERNE

CLIC Orvault La Chapelle sur Erdre - Plan d'actions pluriannuel 2024 – 2026
Suite à l'évaluation externe 2024

Chapitre	Thématique	Objectif/ Critère	COTATION	ACTION	2024		2025		2026	
					S1	S2	S1	S2	S1	S2
1 La personne	Bienveillance et éthique	1.3	2	La personne accompagnée est associée à la révision de vie continue, il n'a pas l'obligation de mettre en oeuvre un CYS au sens de l'article L.344.2.						
2 Les professionnels	Droits de la personne accompagnée	2.2.5 (impératif)	3	Les professionnels respectent le droit à l'image de la personne accompagnée.		mise à jour du DIPC	validation du DIPC au CA du CCAS			
3 L'ESSMS	Bienveillance et éthique	3.1.1	2,25	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.			mise à jour du projet de service	présentation du projet de service au CA du CCAS		
		3.1.2	2,25	L'ESSMS définit l'organisation et les modalités de déploiement de sa démarche de bienveillance et met à disposition les outils adaptés.			mise à jour du projet de service	présentation du projet de service au CA du CCAS		
	Démarche qualité et gestion des risques	3.10.2	2,25	L'ESSMS met en oeuvre sa démarche qualité et gestion des risques.					réalisation d'enquête de satisfaction auprès des usagers	réalisation d'enquête de satisfaction auprès des professionnels partenaires

ANNEXE 4 NOUVEAUX OUTILS DU LIVRET D'ACCUEIL



DOCUMENT INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE

Validé par le Conseil d'administration du CCAS d'Orvault le 16 décembre 2025

Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles

Dans le cadre de ses missions, le CLIC s'engage à informer, évaluer et coordonner les actions de façon à vous apporter des réponses adaptées à votre situation dans la limite des solutions existantes, dans le respect de votre situation en toute confidentialité.

PLAN D'AIDE et PRECONISATIONS

NOM :

PRENOM :

Demande initiale de la personne ou de son représentant :

-

-

Préconisations et documents remis :

-

-

-

-

-

-

-

-

Fait à _____, le _____

Nom, Prénom et Signature
de l'agent du CLIC

Signature de l'utilisateur ou du
représentant légal/du proche

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/41



FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Validé par le Conseil d'administration du CCAS d'Orvault le 16 décembre 2025

Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles

INFORMATIONS LEGALES

Je soussigné(e), Madame ☐ Monsieur ☐

NOM :

PRENOM :

Date et lieu de naissance :

Agissant en qualité de :

- ☐ Bénéficiaire de la prise en charge
- ☐ Représentant légal du bénéficiaire
- ☐ Personne proche (préciser : conjoint, enfants, fratrie, voisins, ...) :

Je déclare avoir pris connaissance du plan d'aide et des préconisations faites par les agents du CLIC

Je déclare avoir reçu :

- Livret d'accueil
- Règlement de fonctionnement
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie (art. L. 311-4 du CASF)

Je donne mon accord pour le règlement de fonctionnement

Je certifie avoir pris connaissance des éléments suivants et être en accord avec :

Je donne mon accord au CLIC pour le recueil de données de santé et d'ordre social me concernant, utiles pour la poursuite de l'accompagnement de ma situation.

Je donne mon accord au CLIC pour conserver la copie de certains documents me concernant utiles à la prise en charge (copie de pièce d'identité, avis d'impôts sur le revenu, dossier de demande administrative, etc...).

9 rue Marcel Deniau – 44706 ORVAULT / 12 rue François Clouet – 44240 LA-CHAPELLE-SUR-ERDRE
tél. : 02 51 78 32 12 / mail : clic@mairie-orvault.fr

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/42



FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Validé par le Conseil d'administration du CCAS d'Orvault le 16 décembre 2025
 Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
 Article L. 311-3 du code de l'action sociale et des familles

Je consens à l'échange des informations me concernant avec d'autres professionnels dans le respect des règles du secret partagé qui régissent le travail social.

J'accepte que le CLIC conserve mon dossier informatique pendant 5 ans après sa clôture.

Le CLIC pourra être amené à revenir vers vous au besoin concernant l'autorisation du droit à l'image dans le cadre d'une action collective via un formulaire à compléter et signer.

Votre dossier fait l'objet d'un traitement informatisé.
 Conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 et du règlement européen en matière de protection des données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et d'effacement de mes données à caractère personnel, à la limitation du traitement. Je peux exercer mes droits en adressant un mail à dgd@mairie-orvault.fr
 Un formulaire de retrait peut alors être demandé au CLIC.
 Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Cnil à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Fait à _____, le _____

Nom, Prénom et Signature
de l'agent du CLIC

Signature de l'usager ou du
représentant légal/du proche

9 rue Marcel Deniau – 44706 ORVAULT / 12 rue François Clouet – 44240 LA-CHAPELLE-SUR-ERDRE
 tél. : 02 51 78 32 12 / mail : clic@mairie-orvault.fr

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/43



AUTORISATION D'UTILISATION DE MON IMAGE ET/OU DE MA VOIX

Le CLIC Orvault la Chapelle-sur-Erdre va réaliser des

- ☐ photos
- ☐ vidéos
- ☐ enregistrements sonores

Pour l'évènement

Le à

AUTORISATION D'ENREGISTREMENT

Conformément aux dispositions relatives au droit à l'image,

Je soussigné-e (nom et prénom)

- ☐ donne mon accord pour la réalisation de photos, vidéos et enregistrements sonores dans lesquels je figurerai.

AUTORISATION D'UTILISATION

- ☐ Je donne mon accord pour l'utilisation de mon image et/ou de ma voix, selon les conditions suivantes :
 - Ces enregistrements pourront être exclusivement utilisés pour valoriser l'action de la Ville sur son site Internet, ses réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Youtube et LinkedIn), les magazines municipaux, des plaquettes et dépliants, des affiches, des projections collectives.
 - Ils ne pourront pas être cédés à un tiers, sauf à la presse (écrite, télévisuelle, radio et en ligne) pour une publication sur l'évènement. Cette cession sera faite à titre exclusivement informatif, ne donnant lieu à aucune exploitation lucrative.
 - L'utilisation de mon image ne devra pas porter atteinte à ma vie privée ou à ma réputation, et plus généralement ne pourra en aucune manière me porter préjudice.
 - Cette autorisation est valable 5 ans. Elle est donnée à titre gratuit, et ne pourra donner lieu à aucune rémunération ou contrepartie.

DROIT DE RETRACTATION

Je peux changer d'avis : je dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et d'effacement sur mon image et ma voix (contact : 02 51 78 31 00 / communication@mairie-orvault.fr)*.

9 rue Marcel Deniau – 44706 ORVAULT / 12 rue François Clouet – 44240 LA-CHAPELLE-SUR-ERDRE
tél : 02 51 78 32 12 / mail : clic@mairie-orvault.fr

DELIBERATIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

DCA2026M05N01-R1/44

- ☐ Je reconnais avoir intégralement lu le formulaire, en avoir compris le contenu, et donner mon libre consentement

Fait à le

Signature

** La Ville d'Orvault a également désigné un délégué à la protection des données, joignable en cas de besoin sur dpd@mairie-orvault.fr ou au 02 51 78 31 00. Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 - Téléphone : 01 53 73 22 22. <http://www.cnil.fr/>*